

業 務 説 明 資 料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではない。

1 件名

新たな横浜市市民利用施設予約システムの構築に向けた基本構想策定支援業務委託

2 履行期限

契約締結日から令和3年3月31日まで

3 履行場所

環境創造局公園緑地管理課、文化観光局文化振興課及び市民局スポーツ振興課他

4 業務目的

本市では、現在、横浜市市民利用施設予約システム（以下「予約システム」という。）にて、施設利用のための予約抽選申込、利用予約申込を電話（音声応答）・インターネット等で受け付けているが、システム機能の維持や保守への懸念から、今後の予約システム関連事務のあり方を検討・判断すべき時期に達している。

新たな予約システムでは、社会環境の変化や市民ニーズの多様化に合わせ、業務の効率的な運用や市民サービス向上を実現することを目指す。この実現に向けては、施設利用者、施設管理者及び本市職員という各ステークホルダーの特徴や要望を十分に理解したうえで、優れた創造性を発揮することが必要である。

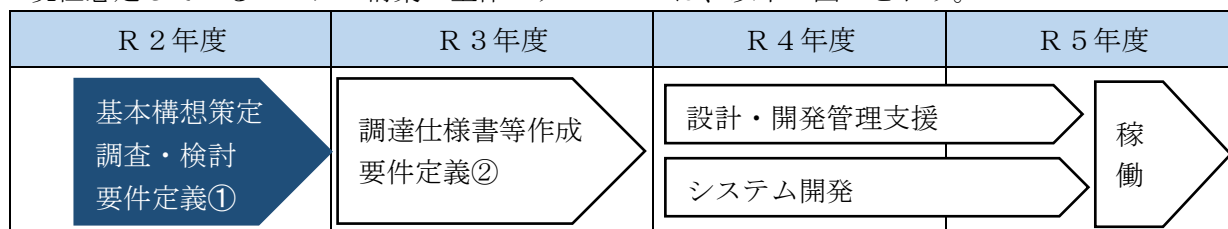
本件業務においては、予約システムにおける業務改善の検討を行い、それに沿って新たな予約システムの構築に向けた基本構想を策定し、次年度以降の設計・開発に向けた前提条件の整理を目的とする。

5 業務概要

本市が新たな予約システムの構築に着手するために必要となる各種調査・検討を行い、予約システム再構築に向けた基本構想を策定する。

仕様の詳細については、別紙「新たな予約システムの構築に向けた基本構想策定支援業務委託仕様書」を確認すること。

現在想定しているシステム構築の全体スケジュールは、以下の図のとおり。



令和3年度に予定している業務委託については、業務の継続性を担保する観点から、本契約の受託者と随意契約を締結する予定がある。

なお、この全体スケジュールは、現時点での想定であり、実際のスケジュールは、本業務の調査結果等もふまえ、改めて検討する予定である。また、構築の実施についても決定事項ではない。

新たな横浜市市民利用施設予約システムの構築に向けた基本構想策定支援業務委託仕様書

1 名称

新たな横浜市市民利用施設予約システムの構築に向けた基本構想策定支援業務委託

2 目的

本市では、現在、横浜市市民利用施設予約システム（以下「予約システム」という。）にて、施設利用のための予約抽選申込、利用予約申込を電話（音声応答）・インターネット等で受け付けているが、システム機能の維持や保守への懸念から、今後の予約システム関連事務のあり方を検討・判断すべき時期に達している。

新たな予約システムでは、社会環境の変化や市民ニーズの多様化に合わせ、業務の効率的な運用や市民サービス向上を実現することを目指す。この実現に向けては、施設利用者（市民）、施設管理者及び本市職員という各ステークホルダーの特徴や要望を十分に理解したうえで、優れた創造性を発揮することが必要である。

本件業務においては、予約システムにおける業務改善の検討を行い、それに沿って新たな予約システムの構築に向けた基本構想を策定し、次年度以降の設計・開発に向けた前提条件の整理を目的とする。なお、それ以降の作業については令和3年度に、「横浜市市民利用施設予約システム調達支援等業務委託（仮）」で実施する予定である。

3 履行期間

契約締結日から令和3年3月31日まで

4 履行場所

環境創造局公園緑地管理課、文化観光局文化振興課及び市民局スポーツ振興課他

5 現行システムの概要

別紙1参照

6 新たな予約システムへ向けた検討事項

別紙2参照

7 業務内容

本業務は、新たな予約システムの構築に向けた基本構想を策定し、次年度以降の調達支援、そのための予算の積算、新たな予約システムの要件、設計・開発業者の選定・発注に向けた前提条件整理などの業務支援を行うものである。

当該支援においては、特定のITベンダ独自の技術・製品の利用を前提とせず、令和3年度以降に想定する新たな予約システムの構築の設計・開発において特定の事業者が有利な内容とならないものとする。

(1) 現状調査

ア 現行システムの調査

現行システムの機能・非機能、サービスセンター業務委託要件について精査し、本市が定める各

条例、規則、要領、要綱、ガイドライン、マニュアル等を把握したうえで、現行の予約システムの課題、新たな予約システムのあるべき姿を明らかにする。

調査にあたっては、別途提示する「施設利用者アンケート結果」、「施設管理者アンケート結果」、「他都市アンケート結果」及び「新たな予約システムへ向けた検討事項」も参考にする。

イ 現場職員等へのヒアリング

予約システムサービスセンター職員へのヒアリングを実施し、課題や要望の洗い出しを行う。また、別途提示する「施設管理者アンケート結果」を基に、必要に応じて予約システム対象施設の施設管理者職員へヒアリングを実施する。さらに、別途提示する「他都市アンケート結果」を基に、必要に応じて他都市へのヒアリングを行う。

(2) 新たな予約システム構築方針の検討

上記(1)で明らかになった予約システム関連業務の課題に対する解決検討を実施する。

解決にあたっては、業務効率化・市民サービス向上に向けた、業務範囲の見直し、業務プロセスの見直し、一元処理、集約化、簡素化、並列・分散処理、アウトソーシング、民間サービスとの協業、業務・手続きの廃止・縮小、ペーパーレス化、自動化、ICカード化、スマートフォン活用、電子決済など、業務・手続きの抜本的な見直しも含み、それらを前提としたサービス設計とそれに伴うシステム化の検討を行うものとする。

検討にあたっては、本市と協議を行いながら進めるものとし、必要に応じて資料の提供を行う。また、検討した解決の仮説について、必要に応じて、施設管理者職員、予約システムサービスセンター職員及び本市職員へのヒアリング等の追加調査を行う。

(3) システム化にあたっての調査・検討支援

ア 情報提供招請（RFI）の実施

上記(2)の結果を整理し、要件定義書として取りまとめ、システム開発事業者等への情報提供招請（RFI）を実施し、再構築手法、実現性及び構築／運用費用の概算費用等の調査を行う。

イ 新たな予約システム調達方法の検討及び方針決定支援

上記アの調査結果の分析等を行い、本市にとって最適な再構築手法（一括業務委託方式、パッケージシステムかASP・SaaSか等の委託方式及び一般競争入札方式かプロポーザル方式か等の調達方法）を提案する。

上記については、本市担当者が適切に方針決定の判断ができるよう、メリット・デメリット、運用形態及び概算の費用感等の必要な資料を作成すること。

(4) 新たな予約システムの機能等の検討

上記(1)～(3)に基づき、システムに求められる機能について検討を行う。また、処理能力（性能）、信頼性、セキュリティ等のシステムに求められる各種要件についても検討を行う。

なお、本市の職員と意見交換等を行うことにより、確実に本市の意向を反映させること。

(5) 行動計画の検討

上記(1)～(4)の内容をふまえ、新たな予約システムの稼働・移行完了までに必要な作業項目（WBS）とそのスケジュールの検討を行う。また、稼働後以降の運用に必要な作業項目の検討を行う。その中では、システムの開発・構築に関する事項だけでなく、研修や広報など新たな予約システムを施設利用者、施設管理者及び本市職員が活用して効率的・効果的・正確に業務が実施されることの実現に必要なあらゆる作業項目を含む。

また、これらの作業項目の中間報告を令和3年1月22日（金）までに行う。

(6) 予算費用の検討

上記(1)～(5)の内容をふまえ、新たな予約システムの稼働・移行完了までに必要な予算の費目と費用の概算を行う。また、稼働後以降の運用に必要な予算の費目と費用の概算を行う。

また、これら費目と費用の中間報告を令和3年1月22日（金）までに行う。

(7) 基本構想の策定

上記(1)～(6)までの結果を取りまとめ、新たな予約システム構築に向けた次年度の以降の行動計画、システム構築の方針、スケジュール（調達スケジュール、開発スケジュール）、費用、効果、実施体制等を含めた基本構想として、とりまとめる。

8 本業務の遂行にあたり本市が提供する資料

業務の遂行にあたり必要となる資料及びデータの提供については、受託者からの要望に基づき、本市が妥当とする範囲で提供する。

9 納品物及び納品日

(1) 中間報告書

ア 納品物

基本構想策定までの中間報告として、再構築手法ごとに必要とされる条件、効果、費用等を比較し整理したもの。

また、当該報告書を作成するために収集・作成した資料についても、本市の求めに応じて納品すること。

イ 納品日

令和3年1月22日（金）

(2) 新たな予約システムの構築に向けた基本構想

ア 納品物

新たな予約システム構築方針、再構築手法、要求要件、行動計画、予算費用などの基本構想及び設計に向けた前提条件の整理

イ 納品日

令和3年3月31日（水）

(3) 業務実施結果報告書

ア 納品物

契約期間中に実施した業務をまとめたもの

イ 納品日

令和3年3月31日（水）

(4) その他横浜市が必要と認めるもの

ア 納品物

本市が、新たな予約システムの構築に向けた検討に必要と認めるもの

イ 納品日

本市が指定する日

(5) その他

ア 提出先は、環境創造局公園緑地管理課とする。

イ 納品物、作成した資料及びその著作権は本市の所有とする。

ウ それぞれの納品部数及び納品形態については、別途調整することとする。

10 作業全般に係る要件

- (1) 予約システムは環境創造局公園緑地管理課、文化観光局文化振興課及び市民局スポーツ振興課が共管で運営しており、幹事課を持ち回り制で交代している。受託者は主として幹事課と連絡調整を行うが、契約期間中に幹事課の交代があった場合にも対応すること。
- (2) 本市にとって適切な提言・支援及び効果的な成果物が作成されるよう、本市の立場に立って業務を遂行すること。また必要な事項については、積極的に提案すること。
- (3) 本業務の進め方、手法については、本市と打ち合わせをして実施すること。
 - ア 受託者は、委託期間中は定期的に、環境創造局公園緑地管理課、文化観光局文化振興課及び市民局スポーツ振興課と担当者打合せを実施すること。また、担当者打合せには、所管3課以外の課が参加する場合がある。さらに、必要に応じて、電話・電子メール等で連絡、調整を行うこと。
 - イ 受託者は、本市と連絡を密に取りながら、誠実に業務を履行すること。
 - ウ 受託者は、本市から指導・助言を求められた際は、速やかに対応すること。
- (4) 調査等の実施に際しては、本市関係各課と連携をとること。
- (5) 受託者が本市と協議する場所は、原則本市が用意する。作業場所は本市と協議して決定する。
- (6) 秘密保持に係る誓約書、入室に要する届けなど、書面の提出が必要となる場合については、本市の指示により提出すること。
- (7) ヒアリングの内容や時期等については、本市と協議して決定する。
- (8) 本業務において打ち合わせ及びヒアリング等を行った場合は、速やかに議事録を作成し提出すること。
- (9) 本業務委託の成果物においては、令和3年度以降に想定するシステム設計・開発に関する業務を含む特定の事業者により有利になることがないよう、競争性、公平性を確保すること。
- (10) 受託者は、業務上知りえた秘密を第三者に漏らしてはならない。なお、契約期間満了後においても同様とすること。
- (11) 受託者は、業務の全部を再委託することはできない。
- (12) 令和3年度に予定している「横浜市市民利用施設予約システム調達支援等業務委託（仮）」については、業務の継続性を担保する観点から、本契約の受託者と随意契約を締結する予定がある。
- (13) 本件業務委託を受託した者、本件業務委託を受託した者と親会社等（会社法第2条第4号の2に規定する親会社等）と子会社等（同法第2条第3号の2に規定する規定する子会社等）の関係にある者、本件業務委託を受託した者と親会社等を同じくする子会社等同士の関係にある者は、令和3年度以降に想定するシステム設計・開発に関する業務については、受託することができない。
- (14) 協議及び成果物に使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- (15) その他、業務の実施に必要な事項については、本市と受託者が協議して定めることとする。

11 遵守事項

受託者は本業務委託を実施するにあたっては、「委託契約約款」及び関係法令を遵守すること。

12 疑義の解釈

この仕様に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、双方誠意をもって協議し、決定する。

1 事業内容

スポーツ施設、文化施設を所管する3課（環境創造局公園緑地管理課、市民局スポーツ振興課及び文化観光局文化振興課）が共管でシステムを運営しています。

予約システムとは、施設利用にかかる利用者登録、利用受付（抽選・空枠申込）及び決定、統計処理等を一体的に行っているシステムで、毎日午前6時から翌午前2時まで稼働しています。利用を希望する方は同システムに登録して、「横浜市市民利用施設予約カード（はまっこカード）」の交付を受けた後、電話（音声応答）・インターネット等にて抽選・空枠申込を行うことができます。

また、専用のサービスセンターが設置されており、利用者や施設管理者等からの問い合わせ対応や、システムの保守等を行っております。

2 システム概要

現行システムはパッケージソフトウェアを横浜市向けにカスタマイズしており、平成26年1月から利用しています。

(1) 機器構成

サーバ	業務サーバ	Webサーバ、DBサーバ、音声応答サーバ	11台
	その他サーバ類	メールサーバ、管理用サーバ等	7台
クライアント (端末機)	業務用	ノート型	約140台
プリンタ	業務用	A3対応モノクロプリンタ	約120台

(2) 取り扱う主要な情報（令和元年11月現在）

種別	件数	情報の内容
利用者情報	約300,000件 (平成26年以降累計登録数)	登録種別（個人／団体）、氏名、性別、住所、生年月日、電話番号、団体名、勤務先名・学校名、登録料等納付状況、電子メールアドレス、有効期限、パスワード等
施設管理者情報	約3,000名 (平成26年以降累計登録数)	担当者名、所属施設、パスワード等
施設情報	管理対象数： 77施設、約600室場	施設名、室場名、時間帯設定、利用目的、利用料金、附帯設備等
施設利用データ	抽選申込：約1,000万件 予約申込：約330万件 (平成26年以降累計登録数)	予約状況、抽選申込状況、料金納入状況、使用実績等

(3) 参考資料、URL等

パソコン・スマートフォン <<https://yoyaku.city.yokohama.lg.jp/ys/>>

携帯電話 <<https://yoyaku.city.yokohama.lg.jp/y/>>
 ガイドブック スポーツ施設編 <https://yoyaku.city.yokohama.lg.jp/ys/pdf/guide_sp.pdf>
 ガイドブック 文化施設編 <https://yoyaku.city.yokohama.lg.jp/ys/pdf/guide_bn.pdf>

3 利用者登録

(1) 登録区分

登録には団体登録と個人登録の区分があり、区分ごとに利用できる施設が異なります。

団体登録：横浜市内在住・在勤・在学のいずれかを満たす 16 歳以上の方 5 名

個人登録：横浜市内在住・在勤・在学のいずれかを満たす 16 歳以上の方 1 名

(2) 登録料

新規登録時には 1,000 円の登録料の支払いが必要です。

(なお、3年に1度登録を更新する際には600円の更新料、「はまっこカード」の再発行には400円の再発行手数料が必要です。)

【参考】平成30年度末の利用者総登録数 59,481件

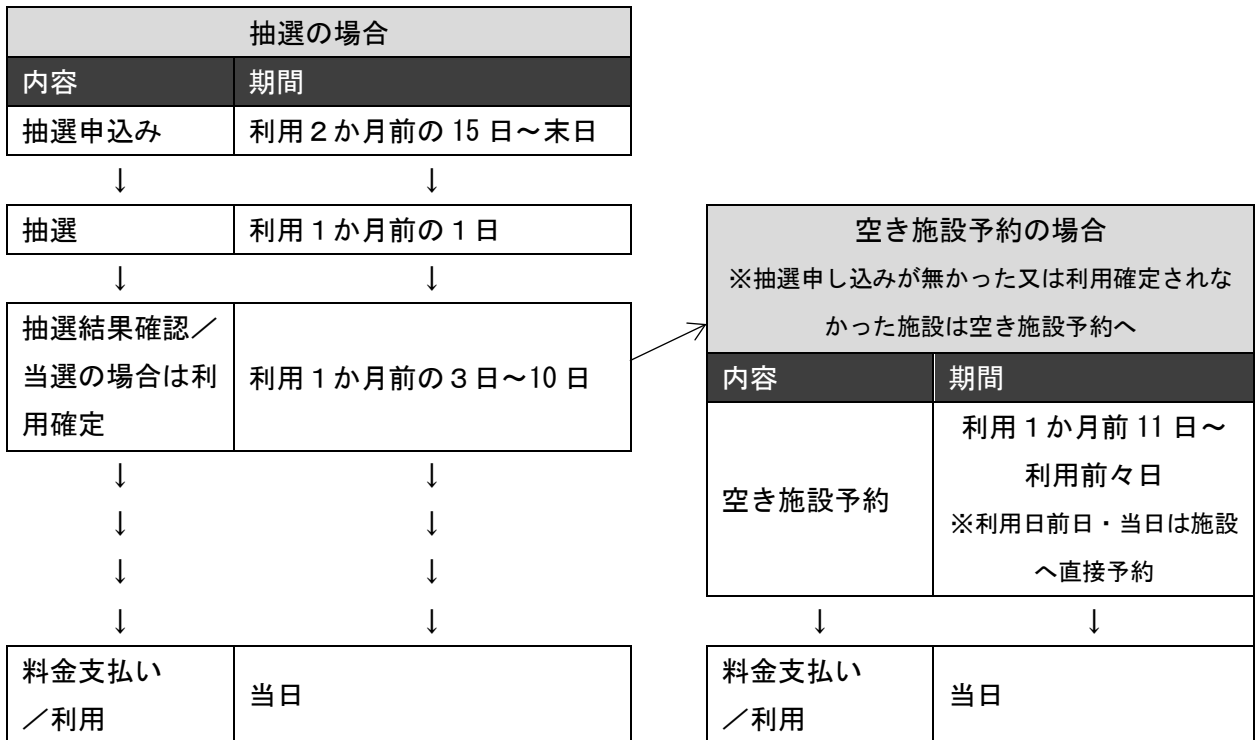
4 システム導入施設一覧

対象施設は全77施設あり、施設の運営は指定管理者が行っています。(一部施設を除く。)

システム所管課	施設	
市民局 スポーツ振興課	スポーツセンター(鶴見・神奈川・西・中・南・港南・保土ヶ谷・旭・磯子・金沢・港北・緑・青葉・都筑・戸塚・栄・泉・瀬谷)・平沼記念体育館・横浜国際プール	
環境創造局 公園緑地管理課	野球場	潮田公園・入船公園・三ツ沢公園・台町公園・神の木公園・岡野公園・日野中央公園・こども自然公園・今川公園・岡村公園・新杉田公園・野島公園・長浜公園・富岡西公園・岸根公園・新横浜公園・長坂谷公園・俣野公園・金井公園・中田中央公園・瀬谷本郷公園・横浜スタジアム
	体育館	清水ヶ丘公園体育館
	球技場・ 運動広場等	本牧市民公園・清水ヶ丘公園・常盤公園・長浜公園・新横浜公園・玄海田公園・長坂谷公園・谷本公園・都田公園・小雀公園・東俣野中央公園
	庭球場	入船公園・潮田公園・三ツ沢公園・日ノ出川公園・本牧市民公園・山手公園・清水ヶ丘公園・日野中央公園・常磐公園・今川公園・岡村公園・新杉田公園・富岡西公園・長浜公園・新横浜公園・長坂谷公園・都田公園・小雀公園・東俣野中央公園・金井公園・瀬谷本郷公園
文化観光局 文化振興課	区民文化センター(鶴見・神奈川・港南・旭・磯子・青葉・栄・泉)・横浜市技能文化会館・男女共同参画センター(横浜・横浜南・横浜北)・関内ホール・市民プラザ(吉野町・岩間)・イギリス館・大倉山記念館・長浜ホール	

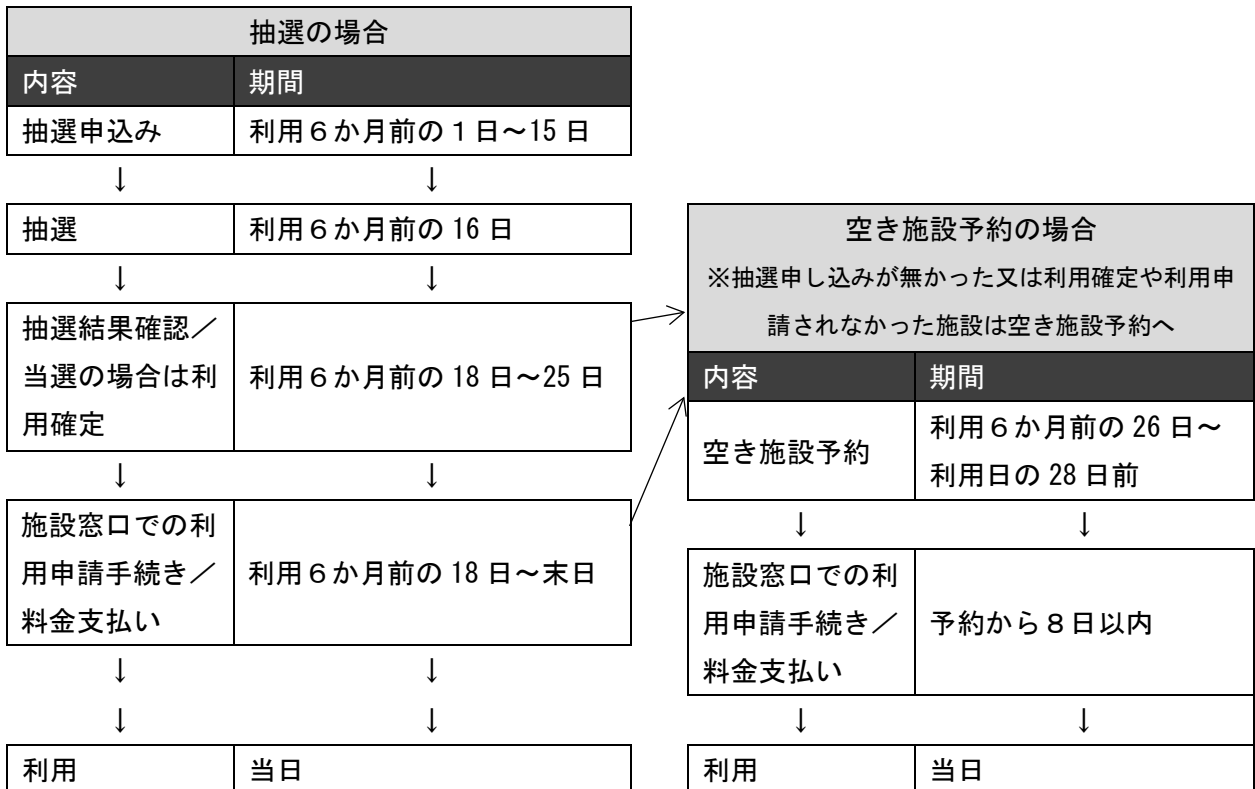
5 施設利用申込みの流れ

(1) スポーツ施設

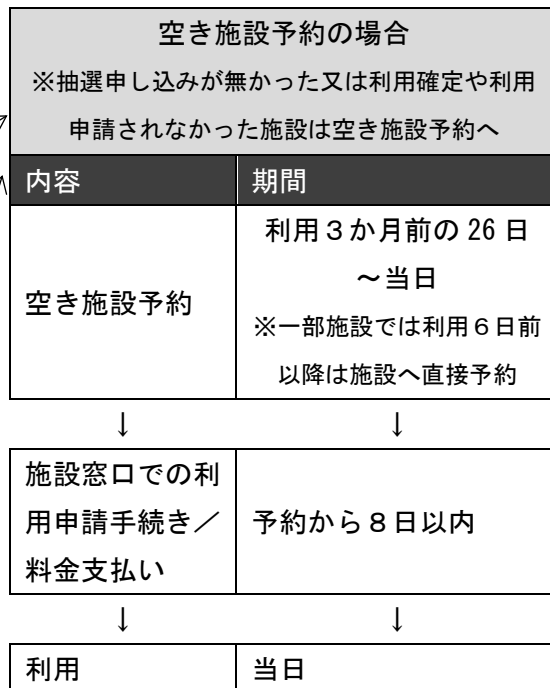
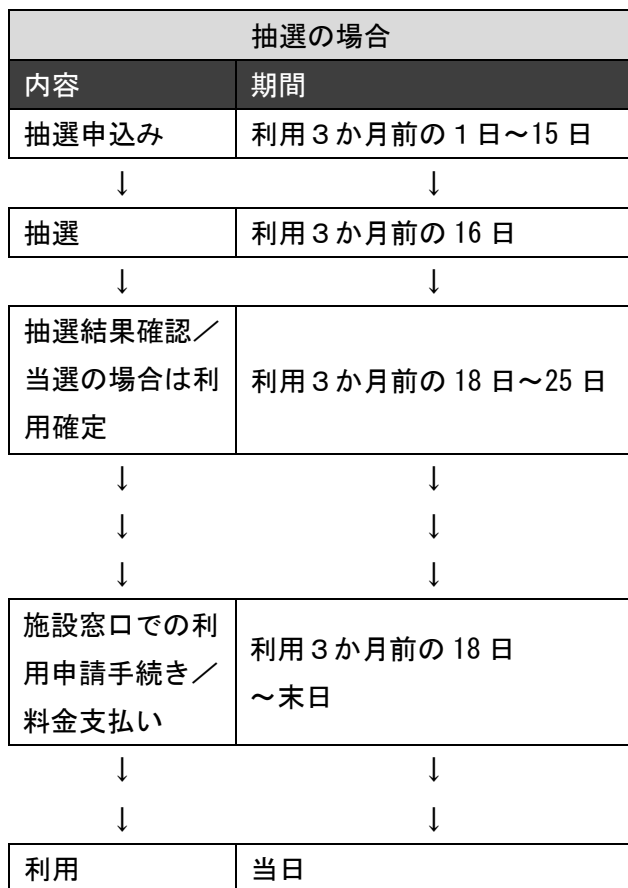


(2) 文化施設

ア 6か月前に抽選を行う部屋



イ 3か月前に抽選を行う部屋



※一部施設では、抽選申込みが12か月前、空き施設予約が12か月前の26日から

6 予約システムサービスセンターの業務概要

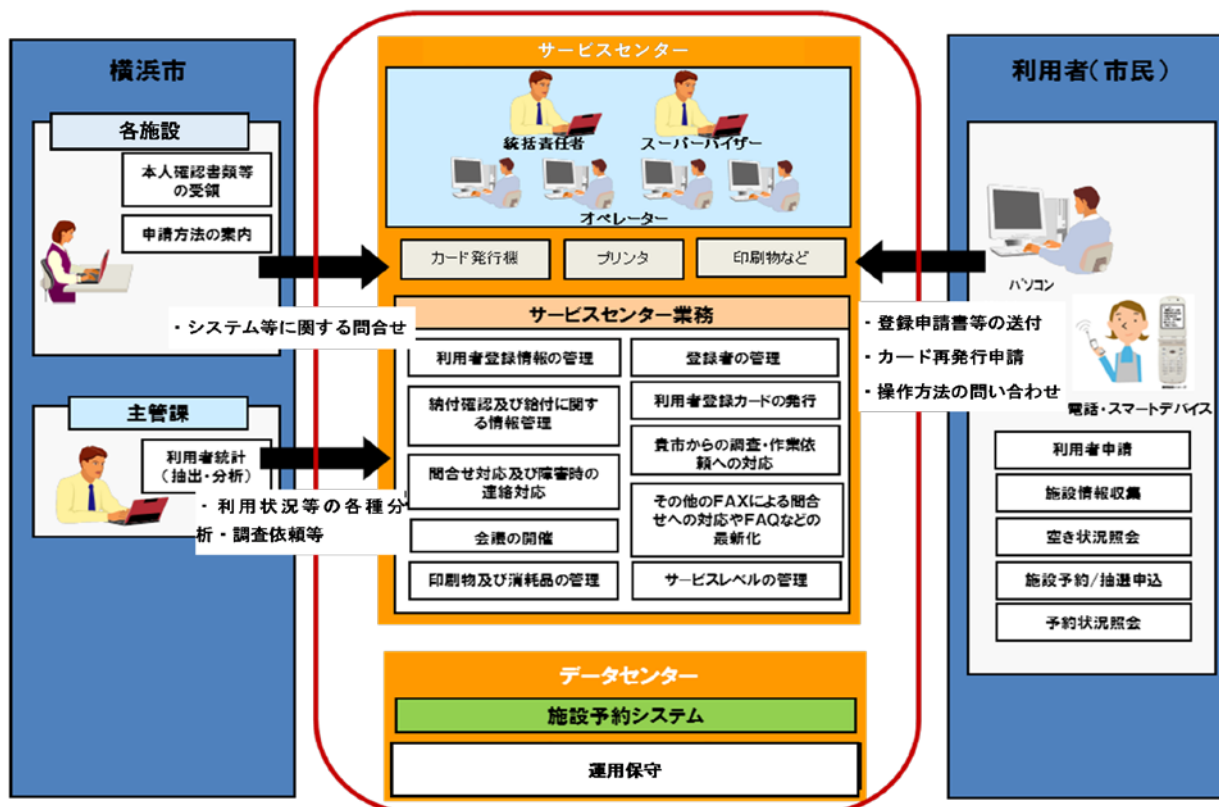
(1) 受付時間

毎日午前9時～午後5時 ※年末年始を除く

(2) 業務内容

- ア 利用者登録情報の管理
- イ 登録者の管理
- ウ 納付確認及び納付に関する情報管理
- エ はまっこカードの発行
- オ 問合せ対応及び障害時の連絡対応
- カ 会議及び研修の開催
- キ 本市からの調査・作業依頼への対応
- ク 印刷物及び消耗品の管理
- ケ その他システム保守管理に関すること

【参考】イメージ図



7 指定管理者の予約システム関連業務（参考）

(1) 予約システム利用登録関係手続き

ア 対象者

予約システム利用登録希望者

イ 内容

- ・ 申請書類等の配布
- ・ 本人確認、条件確認、納付確認を書類により行い、予約システムへ確認登録

(2) 利用手続き受付

ア 対象者

- ・ 抽選当選者
- ・ 空き施設予約者
- ・ 優先利用団体

イ 内容

- ・ 利用申請書の受理
- ・ 利用許可書の発行
- ・ 利用料金徴収

(3) 利用料金未納者対応

ア 対象者

利用料金未納者

イ 内容

- ・料金未納者への催促
- ・未納者リストの作成及び予約システム利用停止依頼
- ・予約システム利用停止解除依頼

(4) 空き施設予約受付

ア 対象者

- ・翌日、当日（システムの利用受付期間外）の利用を希望する方

イ 内容

- ・利用希望日の利用可否確認
- ・管理者端末への予約登録

(5) その他

- ・配布用印刷物の管理（登録申請書、変更廃止届、カード再発行申請書、ガイドブック）
- ・予約システム運用者会議出席
- ・その他利用者対応

項目	ステークホルダー	優先順位	課題・要望	検討事項
登録・更新	市民	高	登録料・更新料等の支払いを便利にしたい	市費の制約をふまえて、キャッシュレスで支払うことができるようにする。
		中	本人確認手続きを簡易にしてほしい	本人確認書類のアップロード等によるウェブ上での本人確認を行えるようにする。
		低	現在未登録だがすぐに抽選に申し込みたい	ウェブ上での本人確認、登録料の支払いのキャッシュレス化及び施設ではまっこのカードの発行をできるようにする。
		低	団体登録の利便性を向上させてほしい	構成員がそれぞれ個人情報を入力できるようにするなど、互いに個人情報を見えないようにする。
	指定管理者	中	本人確認を簡易・確実にしたい	本人確認書類のアップロード等によるウェブ上での本人確認を行えるようにする。(再掲)
予約 (抽選・空き施設)	市民	高	予約システムを使いやすくしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトやガイドブックを多言語化する。 利用者が操作ミスをしにくく、分かりやすいユーザーインターフェースとする。 特異日(11日)へのアクセス集中時にも応答が遅くならないようにする。
		高	事前利用内容確認を施設に行かずにやりたい	メール等での利用内容確認など、システム上で利用内容の申請・確認までを完結させるための仕組みを作る。
		中	抽選を公平にしてほしい	落選回数をカウントし、当選率を変動させるためのルールを作る。
		中	予約できる施設を増やしてほしい	施設毎に異なる利用要件、抽選申込期間等の設定を行えるようにする。
施設利用・利用料金	市民	高	利用料金の支払いを便利にしてほしい	キャッシュレスで支払うことができるようにする。
	指定管理者	高	施設の利用率を上げたい	空き施設の周知する仕組みや、市外住民が登録できる仕組みと運用ルールを作る。
		高	過剰申込みによるキャンセルを減らしたい	同一日は1か所のみ当選するようにする。
		中	現金の取扱いを減らしたい	キャッシュレスで支払うことができるようにする。(再掲)
		中	キャンセル料を確実に徴収したい	キャッシュレス化や、キャンセル料未払いの場合のシステム利用自動停止をできるようにする。
その他	指定管理者	中	サービスセンターへいつでも問合せたい	問合せを減らし、人工を減らすことで、現在と同等の予算で運用時間の延長へ対応できるようにする。
	コールセンター	低	問い合わせを減らしたい	問合せの多い事項を把握し、システムに反映できるもの、FAQで対応するものの仕分けをする。
	市役所	高	システム改修を無償・安価で実施したい	<ul style="list-style-type: none"> ルール変更時の画面表示など、要望に対する改修に無償・安価で対応できるシステムとする。 文化とスポーツでシステムを分けることも検討する。
		高	システム改修を即時対応で実施したい	<ul style="list-style-type: none"> ルール変更時の画面表示など、要望に対する改修に容易・即時に対応できるシステムとする。 文化とスポーツでシステムを分けることも検討する。(再掲)
		低	優先利用調整を楽に行いたい	優先利用団体自身にシステムへ申請してもらい、一覧を抽出できるようにする。
		低	優先利用内容入力を確実にやりたい	優先利用団体自身にシステムへ決定結果を入力してもらい、ダブルブッキングや使用できない時間帯への入力をシステムエラーとして表示する仕組みを作る。
		低	バナー広告欄を設けたい	予約システムのTop ページに、バナー広告のエリアを設定し、バナー広告を表示できるようにする。

※この課題及び検討事項は、現行のシステムに対するものであり、本委託においては、これらの項目を参考にしながら、分析・検討を行う。(これらの項目の改善のみを目的とする委託ではない。)
 また、上記に記載以外の課題及び検討事項や、各項目の詳細については、契約後に別途提示する。